

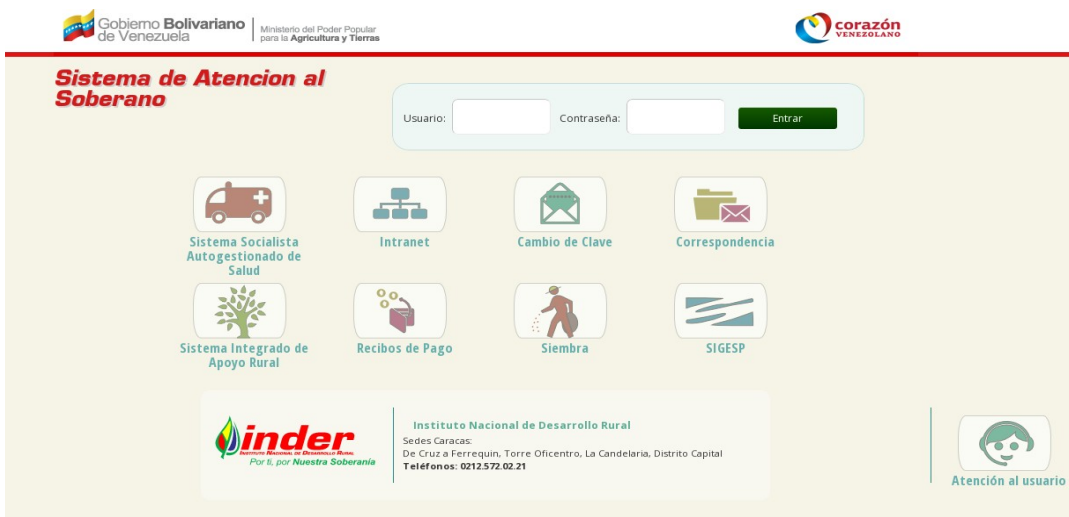
MANUAL DE USUARIO

Sistema de Atención al Soberano

Para poder ingresar al sistema de atención al soberano debe colocar en la barra la siguiente dirección

<http://http://control.inder.gob.ve/> o puede ingresar a la intranet de la institución y en la sección de Sistemas aparece el link para ir directamente a el sistema.

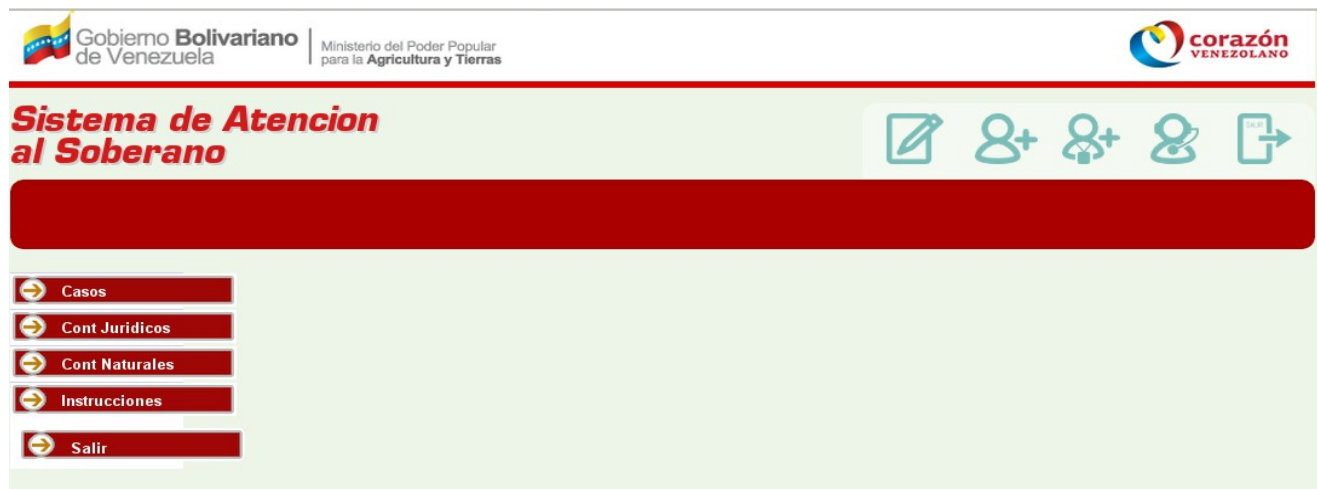
Se presentará la pantalla de inicio del sistema en la cual deberá ingresar el usuario y contraseña asignados.



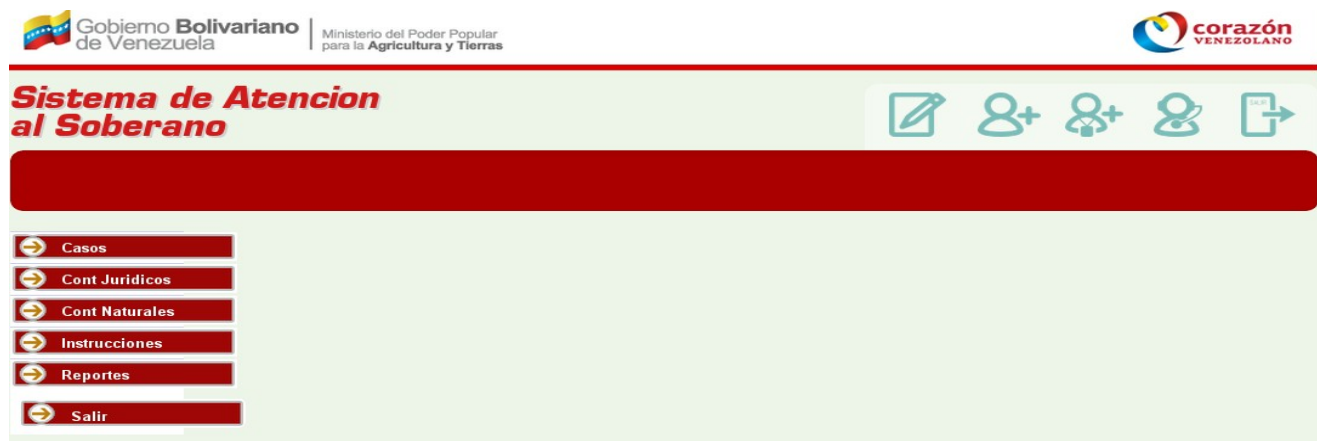
Una vez registrado de manera satisfactoria se presentará la siguiente pantalla. En cuya pantalla encontrara el menú de opciones ubicado a la izquierda de la pantalla. Este menú dependerá del permisología que tenga el usuario:

Usuario Estándar: Todos Aquellos Usuarios que realicen operaciones básicas en el sistema(seguimiento de casos, dar respuesta a casos e instrucciones asignados, modificación de los

misimos, carga de contactos jurídicos y naturales).

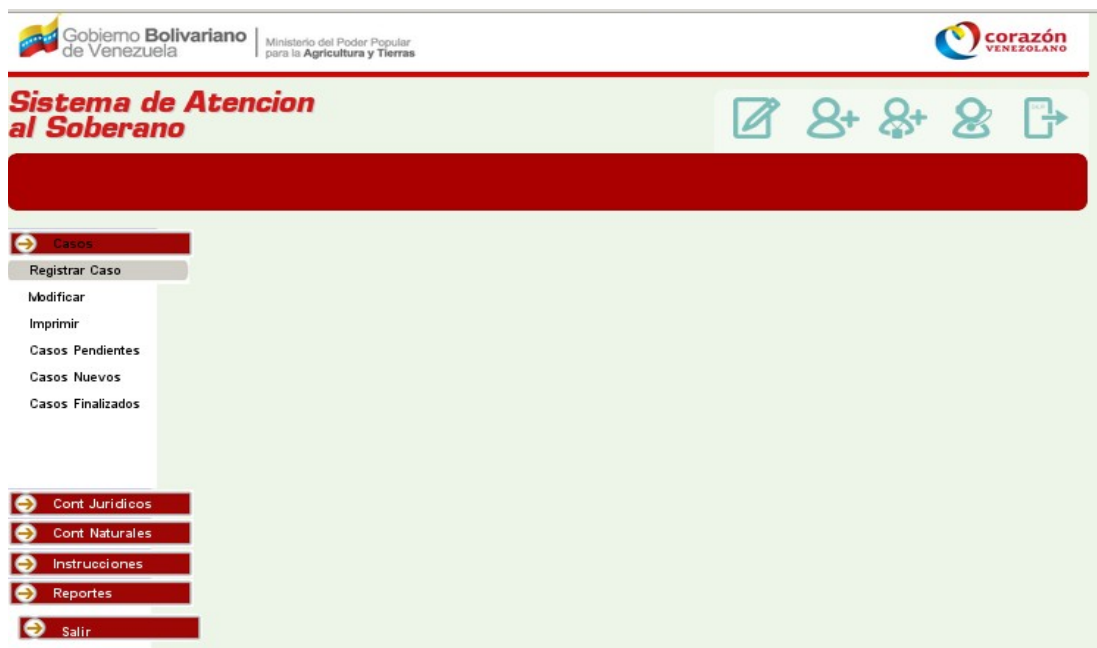


Usuario Administrador: Usuario encargado de carga de casos, asignación de casos, modificación, asignación de instrucciones, seguimiento de casos e instrucciones, impresión de reportes). Este usuario cuenta con toda la permisología.



Luego de ingresar a la aplicación y dependiendo del usuario asignado se presentaran las siguientes opciones.

CASOS




-Registro de Contactos


Para poder registrar un caso sea de una persona, de una empresa o institución se debe verificar que estas estén registradas en el sistema. Definidos como contactos naturales las personas y contactos jurídicos las empresas o institución.

- **Contactos Naturales:** si el caso corresponde a una persona deberá ubicarse en contactos naturales y tildar sobre registrar, se desplegará un formulario






Para poder saber si esta persona esta registrada o no debe colocar la cédula de identidad de la persona. El sistema le indicara si esta persona ha sido registrada.






Para actualizar o modificar los datos, en el caso de que ya ha sido registrado deberá ubicarse igualmente en contactos naturales pero deberá tildar modificar. Se le desplegará un formulario en donde deberá colocar la cédula de identidad para poder actualizar o modificar los datos.


Gobierno Bolivariano de Venezuela |
 Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras


corazón VENEZOLANO

Sistema de Atención al Soberano

 **Casos**
 **Cont Jurídicos**
 **Cont Naturales**
 **Instrucciones**
 **Salir**

AGREGAR CONTACTOS

* Tiene Cédula:

* Cédula:

* 1° Nombre:

* 1° Apellido:

2° Nombre:

2° Apellido:

Fecha de Nac.:

* Sexo:


Telefono(s):


Email:

Guardar **Limpiar**






Modificación contactos Naturales






Se realiza la modificación de todos aquellos datos que se hayan ingresado anteriormente en la parte de registro.


Gobierno Bolivariano de Venezuela |
 Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras


corazón VENEZOLANO

Sistema de Atención al Soberano

 **Casos**
 **Cont Jurídicos**
 **Cont Naturales**
 **Instrucciones**
 **Salir**

MODIFICAR CONTACTOS

* Cédula:

* 1° Nombre:

* 1° Apellido:

2° Nombre:

2° Apellido:

Fecha de Nac.:

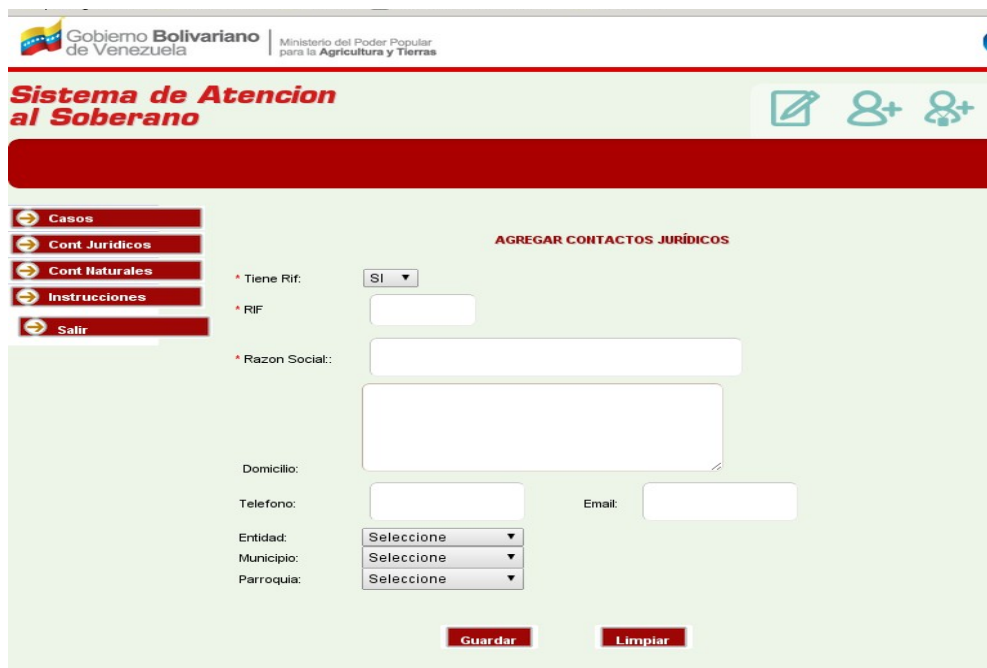
Sexo:

Telefono:

Modificar **Limpiar**

- **Contactos Jurídicos:** si el caso corresponde a una empresa o institución deberá ubicarse en contactos jurídicos y tildar registrar, se desplegará un formulario

De igual manera deberá verificar si esta empresa o institución esta registrada. Debe colocar en el formulario el RIF de la empresa, de esta manera se le indicara si ya ha sido registrada.




The screenshot displays the 'Sistema de Atención al Soberano' web interface. On the left, a sidebar contains navigation links: 'Casos', 'Cont Jurídicos', 'Cont Naturales', 'Instrucciones', and 'Salir'. The main content area is titled 'AGREGAR CONTACTOS JURÍDICOS'. It features a form with the following fields: 'Tiene Rif:' with a dropdown menu set to 'SI'; 'RIF' with a text input field; 'Razon Social:' with a large text input field; 'Domicilio:' with a large text input field; 'Telefono:' with a text input field; 'Email:' with a text input field; and three dropdown menus for 'Entidad:', 'Municipio:', and 'Parroquia:', each with 'Seleccione' as the current selection. At the bottom of the form are two buttons: 'Guardar' and 'Limpiar'.




Modificación de contactos Jurídicos

Se realiza la modificación de todos aquellos datos que se hayan ingresado anteriormente en la parte de registro.

Para actualizar o modificar los datos, en el caso de que ya a sido registrado deberá ubicarse igualmente en contactos jurídicos pero deberá tildar modificar. Se le desplegará un formulario en donde deberá colocar el RIF de la empresa para poder actualizar o modificar los datos.


Gobierno Bolivariano de Venezuela |
 Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras

Sistema de Atención al Soberano

Casos

Cont Jurídicos

Cont Naturales

Instrucciones

Salir

MODIFICAR CONTACTOS JURÍDICOS

* RIF:

* Razon Social:

Domicilio:

Telefono: Email:

Entidad:

Municipio:

Parroquia:

Modificar **Limpiar**

REGISTRO DE CASOS

Para poder registrar un caso debe ubicarse en casos y tildar registrar caso, se desplegará el formulario de registro de casos.

Casos

Cont Jurídicos

Cont Naturales

Instrucciones

Salir

AGREGAR DATOS DE CASOS

Fecha de Solicitud: 14/03/2011 * Procedencia: Doc/Memo/Ref:

Nombre del Solicitante o razón Social

Tipo Natural ☒ * Cédula ó RIF:

Jurídico ☐

Ubicación Geográfica

* Entidad: * Municipio: * Parroquia:

Sector:

Referencia:

Detalle del Caso

* Solicitud: Autoasignar:

* Motivo de Atención:

Observación:

Recaudos Consignados:

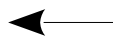
* Enlace Institucional:

Nombre: Telefono: Cargo:

Email:

Guardar **Limpiar**

(Procedencia)



De donde viene

(Memo)

No es obligatorio, campo abierto donde se puede colocar el numero de memo
Si la persona que viene con el caso trae algun comunicado.

(Autoasignar)

“Si” el caso debe ser asignado, “No” ya se resolvió

(Observación)

Campo libre donde la persona puede agregar cualquier informacion que considere importante con respecto al caso

(Recaudos)

Requisitos traídos por la persona

(Enlace institucional)

Dependencia a donde sera remitido el caso

En la parte donde dice Autoasignar si se selecciona SI significa que el caso fue resuelto al instante de ser registrado. Si se selecciona NO el caso pasa al administrador para que el mismo sea asignado a quien el administrador desee dependiendo del tipo de solicitud.

Modificación de Casos

Para actualizar o modificar un caso ya emitido o registrado, deberá ubicarse igualmente en casos y tildar modificar. En donde se le desplegará un formulario, deberá colocar el numero de control del caso y la fecha en la cual fue emitido, le aparecerá una tabla de los casos emitidos ha seleccionar; al seleccionar uno le aparecerá la información antes suministrada para poder verificarla y modificarla.

> Casos
 > Cont. Jurídicos
 > Cont. Naturales
 > Instrucciones
 > Reportes
 > Seguimiento
 > Salir

MODIFICAR DATOS DE CASOS

--> Zandra Arismendi 645 Fecha de Solicitud: 14-03-2013

* Procedencia: DESPACHO DEL MINISTRO N° de Doc/Memo/Ref:

Beneficiario
 Tipo Natural: ☒ * Cédula ó RIF: 8967450 Zandra Arismendi

Ubicación Geográfica
 * Entidad: AMAZONAS * Municipio: ALTO ORINOCO * Parroquia: HUACHAMACARE

Sector: PRUEBA
 Referencia: PRUEBA

Detalle del Caso
 * Solicitud: CREDITO
 * Motivo de Atención: AYUDA
 Observación: AYUDA

Recaudos Consignados: CEDULA DE IDENTIDAD
 * Enlace Institucional: UNIDAD ADMINISTRATIVA
DIRECCION DE AUDITORIA

Guardar Limpiar

-Impresión de Casos

Para poder imprimir un caso deberá ubicarse de igual manera en casos y tildar imprimir. Se le desplegará un formulario en donde deberá colocar el numero de control del caso y la fecha en que fue emitido para poder buscar e imprimir el caso.

> Casos
 > Cont. Jurídicos
 > Cont. Naturales
 > Instrucciones
 > Salir

Sistema de Atención al Soberano







IMPRIMIR CASOS

Número de Control:
 Fecha:

Solicitud: Seleccione

Buscar Limpiar

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

N° CONTROL	FECHA SOLICITUD	TIPO DE CASO	SOLICITANTE
645	14-03-2013	CREDITO	Zandra Arismendi
644	08-03-2013	ASESORIA	Dayana Osorio
643	18-02-2013	ASESORIA	Dayana Osorio
642	15-02-2013	TIERRAS	Dayana Osorio
641	15-02-2013	CREDITO	peter2 blanco2
640	13-02-2013	DENUNCIA	angel velasquez
639	08-02-2013	CREDITO	angel velasquez

◀ Página 1/1 ▶

Al seleccionar el caso a imprimir se despliega la siguiente ventana o en este caso el reporte seleccionado.



Sistema de Atención al Soberano

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES

FECHA	FUNCIONARIO	N° CONTROL
14/03/2013	Dayana Osorio	645

NOMBRE DEL SOLICITANTE O RAZÓN SOCIAL
Zaida Arismendi

C.I. O RIF
8967410

TELÉFONO

LUGAR DE PROCEDENCIA

PRUEBA

ESTADO	MUNICIPIO	PARROQUIA
AMAZONAS	ALTO ORINOCO	HUACHAMACARE

MOTIVO DE ATENCIÓN
AYUDA

TIPO DE CASOS

CREDITO

RECAUDOS CONSIGNADOS

CEDULA DE IDENTIDAD

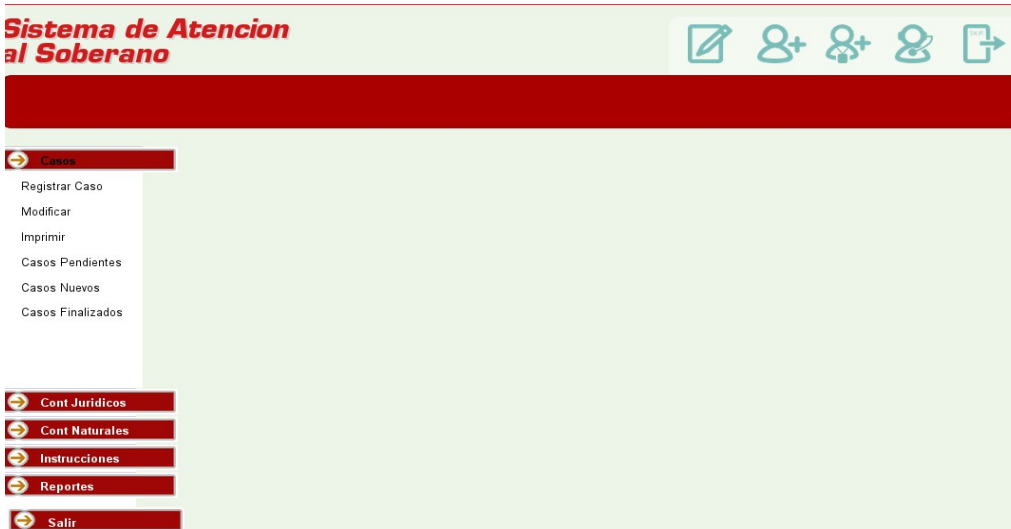
Resumen de Casos:

N° CONTROL	FECHA SO
645	14-03-13
644	08-03-13
643	18-02-13
642	15-02-13
641	15-02-13
640	13-02-13
639	08-02-13

Página 1/1

-Búsqueda de Casos.

Para poder buscar un caso se debe seleccionar entre casos nuevos, casos pendientes o casos finalizados dependiendo el caso.



Sistema de Atención al Soberano

Casos

- Registrar Caso
- Modificar
- Imprimir
- Casos Pendientes
- Casos Nuevos
- Casos Finalizados

Cont Jurídicos

Cont Naturales

Instrucciones

Reportes

Salir

- **Casos Nuevos:** son los casos que se acaban de registrar y no tienen un seguimiento. Los mismos llegan a la bandeja de entrada de la persona a quien han sido asignados.



Sistema de Atención al Soberano

CASOS NUEVOS

Fechas:
 Prioridad:
 N° de Control:
 Natural: ☒
 Tipo: ☐
 Jurídico: ☐ * Cédula ó Rif:

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

FECHA SOLICITUD	N° CONTROL	GESTION A REALIZAR	DETALLE DEL CASO
Página 1/00			

- **Casos Pendientes:** son los casos que ya tienen y se le ha hecho un seguimiento.



Sistema de Atención al Soberano

CASOS PENDIENTES

Fechas:
 Prioridad:
 N° de Control:
 Natural: ☒
 Tipo: ☐
 Jurídico: ☐ * Cédula ó Rif:

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

N° CONTROL	CI ó RIF	SOLICITANTE	TIPO CASO	INSTRUCCION
645	8967450	Z. Arismendi	CREDITO	AYUDA
642	18672128	D. Osorio	TIERRAS	PRUEBA
641	17075647	. blanco2	CREDITO	QUIERO UNA CASA

Página 1/10

A los casos pendientes se le pueden tener estatus

- Seguimiento: se le debe seguir haciendo un seguimiento.
- Cerrado: si la persona ha fallecido, en el caso contrario si la empresa o institución ha sido cerrada
- Solucionado: el caso ya ha sido resuelto.

Casos

Cont Jurídicos

Cont Naturales

Instrucciones

Salir

CASOS PENDIENTES

Fecha Inicial 14-03-2013 **Fecha Final** 15-03-2013 **Prioridad** NORMAL
Gestion a realizar FOTOCOPIAR **Nro Control** 645
Dependencia DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Responsable Dayana Osorio

Descripción de Caso

AYUDA

Instrucción detallada

Resolver....

Observaciones

AYUDA

SEGUIMIENTO REGISTRADOS				
Fecha	Descripción del seguimiento	Fecha Próximo seguimiento	Fecha de cierre	Estatus
14-03-2013	CASO RECIBIDO	15-03-2013	15-03-2013	SEGUIMIENTO






AGREGAR SEGUIMIENTO

Descripción:
 Fecha próximo Seguimiento: Fecha de cierre: 15-03-2013
 Estatus: SEGUIMIENTO

Guardar Limpiar

- **Casos finalizados:** son los casos solucionados o cerrados.

Sistema de Atención al Soberano

Casos

Cont Jurídicos

Cont Naturales

Instrucciones

Salir

REVISION CASOS CULMINADOS

Fechas
Prioridad Seleccione
Estatus Seleccione
N° de Control
Tipo
 Natural ☒ ☐
 Jurídico ☐ * Cédula ó Rif:
Buscar Limpiar

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

FECHA	N° CONTROL	GESTION A REALIZAR	INSTRUCCION	ESTATUS
18-02-2013	643	APROBAR	AYUDA CON ALGO	SOLUCIONADO
13-02-2013	640	TRAMITAR	ROBO DE ALGO	SOLUCIONADO
08-02-2013	639	ANOTAR Y DEVOLVER	NECESITA UNA CASA	SOLUCIONADO

◀ Página 1/1 ▶

Al seleccionar alguno de los casos aparece la siguiente ventana

Sistema de Atención al Soberano

Casos

Cont Jurídicos

Cont Naturales

Instrucciones

Salir

CASOS SOLUCIONADOS

Fecha Inicial 18-02-2013 **Fecha Final** 18-02-2013 **Prioridad** NORMAL
Gestion a realizar APROBAR **Nro Control** 643
Dependencia DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Responsable Dayana Osorio

Descripción de Caso

AYUDA CON ALGO

Instrucción detallada

PILAS CON ESTOOOO

Observaciones

AYUDA

SEGUIMIENTO REGISTRADOS				
Fecha	Descripción del seguimiento	Fecha Próximo seguimiento	Fecha de cierre	Estatus
18-02-2013	YA RECIBI EL CASO	19-02-2013	22-02-2013	SEGUIMIENTO
18-02-2013	OK..!!		22-02-2013	SEGUIMIENTO
18-02-2013	RESUELTO EL CASO	20-02-2013	22-02-2013	SOLUCIONADO

INSTRUCCIONES Y ASIGNACION DE CASOS

Son aquellas tareas que desee asignar cualquier coordinador o gerente a uno de sus empleados.

En esta parte donde dice tipo de caso si es una instrucción nueva se selecciona instrucción, si es un caso ya previamente cargado y solo se desea asignarlo se selecciona la opción caso y allí se desplegará una ventana donde aparecerán los casos que se encuentran cargados en el sistema y no han sido asignados.

Si se selecciona una instrucción se deberá llenar la parte de instrucción y Asignación y gestión; Si se selecciona un caso los datos de solicitante y todo lo que aparece al inicio vendrán previamente cargado y de igual manera se deberá llenar solo la parte de instrucción y asignación y gestión.

En la parte de asignación y gestión se seleccionará a la persona a quien se le asignará el caso y la instrucción u observación que se desee agregar.

Casos

Cont Jurídicos

Cont Naturales

Instrucciones

Reportes

Seguimiento

Salir

REGISTRO DE INSTRUCCIONES

Fecha

14/03/2013

* Tipo de Operación

Seleccione

Solicitante

Fecha de solicitud

N° Control

Documento

N°

Fecha documento

Asunto

Anexos

Instrucción

Fecha inicial

14/03/20

* Fecha final

* Prioridad

Seleccione

* Instrucción General

Observación:

Asignación y Gestión

* Departamento

Seleccione

* Asignado a:

Seleccione

* Instrucción detallada

* Gestión a realizar:

Seleccione

* Modo documento

Seleccione

Unidad

Instrucción

Responsable

Gestión a realizar

Original/ Copia

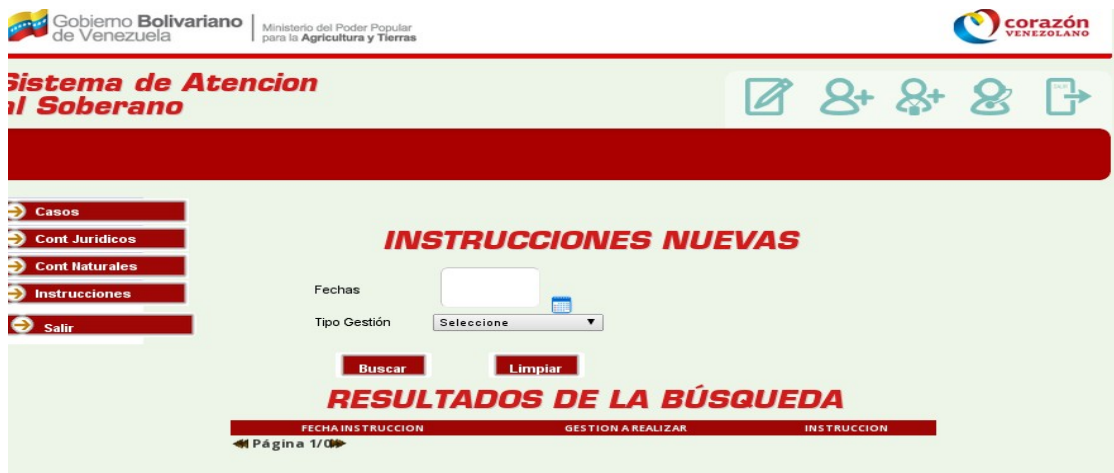
Acción

Guardar

Limpiar

Búsqueda de Instrucciones

- **Instrucciones Nuevas:** son aquellas instrucciones que son asignadas por el administrador y se pueden encontrar en la parte de instrucciones nuevas.



Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras | Instituto Nacional de Desarrollo Rural

Sistema de Atención al Soberano

INSTRUCCIONES NUEVAS

Fechas:
 Tipo Gestión:

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

FECHA INSTRUCCION	GESTION A REALIZAR	INSTRUCCION
Página 1/0		

- **Instrucciones Culminadas:** en esta parte aparecen todas aquellas instrucciones que ya han sido resueltas.



Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras | Instituto Nacional de Desarrollo Rural

Sistema de Atención al Soberano

INSTRUCCIONES CULMINADAS

Fechas:
 Tipo Gestión:

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

FECHA INSTRUCCION	GESTION A REALIZAR	INSTRUCCION
13-02-2013	SOLO PARA INFORMACION	GGGGGGGGGG
Página 1/1		


- **Instrucciones Pendientes:** son aquellas instrucciones que tienen un seguimiento y están en proceso de resolución.



REPORTES

En esta área se encontraran los reportes proporcionados por el sistema. Se pueden encontrar reportes por:

- Entidad



ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
AMAZONAS	4	27.14%
APURE	1	14.29%
DISTRITO CAPITAL	2	28.57%

- Por Estatus


Gobierno Bolivariano de Venezuela |
 Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras


corazón VENEZOLANO

Sistema de Atención al Soberano







REPORTE DE CASOS POR ESTATUS

Fecha desde

Fecha hasta

Estatus:


Buscar Limpiar


RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA
EXPORTAR A HOJA DE CALCULO

ESTATUS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SEGUIMIENTO	3	42.86%
SOLUCIONADO	3	42.86%






◀ Página 1/1 ▶

- Por tipo de Casos


Gobierno Bolivariano de Venezuela |
 Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras


corazón VENEZOLANO

Sistema de Atención al Soberano

REPORTE DE TIPOS DE CASOS

Fecha desde

Fecha hasta

Tipo de casos:


Buscar Limpiar


RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA
EXPORTAR A HOJA DE CALCULO

TIPO DE CASO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ASESORIA	2	28.57%
CREDITO	3	42.86%
DENUNCIA	1	14.29%
TIERRAS	1	14.29%






◀ Página 1/1 ▶








- Reporte General


Gobierno Bolivariano de Venezuela |
 Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras



corazón VENEZOLANO


Sistema de Atención al Soberano

 Casos
  Cont. Jurídicos
  Cont. Naturales
  Instrucciones
  Reportes
  Seguimiento
  Salir

REPORTE DE CASOS GENERALES

Fecha desde 

Fecha hasta 

N° de Control

Creado por

Tipo de Casos

Entidad



Estatus

Tipo Persona

EXPORTAR A HOJA DE CALCULO

RESULTADOS DE LA BUSQUEDA

N° CASO	CI o RIF	SOLICITANTE	ENTIDAD	MUNICIPIO	PARROQUIA	TIPO CASO	ESTATUS	CREADOR
043	8967450	Z Arismendi	AMAZONAS	ALTO ORINOCO	HUACHAMACARE	CREDITO	SEGUIMIENTO	D Osorio
043	18972128	D Osorio	APURE	ACHAGUAS	APURITO	ASESORIA	SOLUCIONADO	a adminigeneral
042	18972128	D Osorio	AMAZONAS	ALTO ORINOCO	HUACHAMACARE	TIERRAS	SEGUIMIENTO	a adminigeneral
041	17076947	blanco2	DISTRITO CAPITAL	LIBERTADOR	EL RECREO	CREDITO	SEGUIMIENTO	a adminigeneral
040	19200389	a velaquez	DISTRITO CAPITAL	LIBERTADOR	CANDELARIA	DENUNCIASOLUCIONADO		a adminigeneral
039	19200389	a velaquez	AMAZONAS	ALTO ORINOCO	HUACHAMACARE	CREDITO	SOLUCIONADO	a adminigeneral


 Página 1/1
 

Cada reporte tiene la opción para ser exportado a excel.